



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y Calidad del servicio en la Escuela de  
Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Lima este, San  
Juan de Lurigancho, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Villar Reyes, Alisson Mishel (ORCID: 0000-0002-0797-2780)

ASESOR:

Mgr. Paca Pantigoso Flabio Romeo (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

A mis padres Ada Reyes y Edgar Villar, por apoyarme y motivarme a seguir con mi carrera, ellos fortalecen mi persona para poder lograr mis metas en esta vida.

A mi hermano Mauricio, porque él y mi familia son el motivo para que yo me esfuerce día a día en ser mejor persona y un ejemplo para ellos.

### **Agradecimiento**

A Dios por ayudarme a superar cada obstáculo que se me ha presentado, por guiarme a escoger el camino correcto y cumplir con mis objetivos. A mis padres y familia por estar siempre a mi lado animándome en este largo camino.

A mis queridos asesores, Flabio Paca y Marco Candia, por brindarme su tiempo definido y conocimientos para realizar este trabajo de investigación sustentado.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable Gestión administrativa	25
Tabla 2: Operacionalización de variable Calidad de servicio	23
Tabla 3: Validación por juicio de expertos de Gestión administrativa	26
Tabla 4: Validación por juicios de expertos Calidad de servicio	26
Tabla 5: Coeficiente Alfa de Cronbach Gestión administrativa	27
Tabla 6: Coeficiente Alfa de Cronbach Calidad de servicio	28
Tabla 7: Distribución gestión administrativa y calidad de servicio	30
Tabla 8: Distribución de frecuencia planificación y calidad de servicio	31
Tabla 9: Distribución de frecuencia organización y calidad de servicio	32
Tabla 10: Distribución de frecuencia dirección y calidad de servicio	33
Tabla 11: Distribución de frecuencia control y calidad de servicio	34

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Tabla de especificaciones	51
Anexo 3: Especificación de variable: calidad de servicio	53
Anexo 4: Matriz de evidencias internas para la discusión	54
Anexo 5: Matriz de evidencias externas para la discusión	55
Anexo 6: Cuestionarios	57
Anexo 7: Cuestionario sobre calidad de servicio	60
Anexo 8: Formato de validación del instrumento	63
Anexo 9: Base de datos	82
Anexo 10: Autorización de la empresa	83

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho 2017. Se utilizó la teoría de Louffat para la gestión administrativa y la teoría de Galvis, para medir la calidad de servicio. El diseño fue no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, para realizar el estudio se tomó una muestra de 124 estudiantes que representan a una población de 600, se utilizó la técnica de la encuesta en escala de Likert y como instrumento el cuestionario. Se realizó con el programa estadístico, además la validez de expertos para determinar la confiabilidad y validación el instrumento, donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.864 para la gestión administrativa y 0.894 calidad de servicio, para la prueba de hipótesis se usó correlación Rho de Spearman, que nos permitió concluir que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, con un coeficiente de correlación de Spearman 545, con un sig. Bilateral de 0.000.

**Palabras claves:** gestión administrativa, calidad de servicio, estudiantes, escuela de posgrado.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of service at the Graduate School of the Cesar Vallejo University, Lima Este, San Juan de Lurigancho 2017. Louffat's theory was used for administrative management. and the Galvis theory, to measure the quality of service. The design was non-experimental cross-sectional with a quantitative approach, at a descriptive correlational level, to carry out the study a sample of 124 students representing a population of 600 was taken, the Likert scale survey technique was used and as an instrument questionnaire. It was carried out with the statistical program, in addition to the validity of experts to determine the reliability and validation of the instrument, where a Cronbach's Alpha of 0.864 was obtained for administrative management and 0.894 for quality of service, for the hypothesis test, a Rho correlation of Spearman, which allowed us to conclude that if there is a relationship between administrative management and service quality at the Graduate School of the Cesar Vallejo University, Lima East, with a Spearman correlation coefficient of 545, with a sig. Two-sided of 0,000.

**Keywords:** administrative management, service quality, students, postgraduate school.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión administrativa es conocida como uno de los factores más importante dentro de las organizaciones, ya que los jefes de cada área deben dirigir a los trabajadores a desarrollar eficientemente las actividades de los procesos de la Gestión administrativa, esto permitirá que la organización tome buenas decisiones y se cumplan los objetivos.

En la actualidad las organizaciones se encuentran en un entorno competitivo donde todas quieren ser las numero uno, es así que surge la importancia en llevar una buena Gestión administrativa con la finalidad de organizar las funciones o procesos que permitan cumplir planes, metas para obtener resultados y cumplir criterios de calidad. Así mismo, para poder ser la mejor organización deben buscar brindar Calidad de servicio a sus clientes atendiéndoles con confianza y dándoles un producto o servicio innovador con valor agregado lo cual los diferencie en el mercado.

Para empezar, la revista Scielo por O'Connor & Shewchuk (2017) se denomina impacto del reconocimiento del valor por parte de los empleados en la satisfacción mediante necesidades del consumidor asignado, preferencia de la entidad como medida apropiada. (p. 1) Conforme, Toya & Lepak (2017) analizar correspondencia entre colaboración y el rendimiento óptimo como una herramienta de motivación a nivel jerárquico organizacional para ayudar a validar la experiencia acontecida del comensal supervisado. (p. 1) De nuevo, Hui, Lam & Schaubroeck (2017) induciendo capacitar a los empleados para contribuir la participación de los usuarios y diversos procesamientos gestionados, creando un entorno organizacional para un mejor alcance al consumidor propuesto. (p. 1) Así pues, Junqueira, Rattner & Gubert (2017) identificar el valor de un servicio útil, y actuar para no tomar decisiones de consumo cuando no son relevantes percepciones percibidas de los comensales frecuentes. (p. 1)

Ahora bien, la revista Academy of Management por Rajashik (2021) se direcciona registrar distintas condiciones básicas que contribuyen el bienestar esperado en las instalaciones intervenidas para los visitantes recurrentes. (p. 2)

En cuanto, Scott, Klimoski & Henderson (2018) demostraciones inducidas de intervenciones requeridas, asegurando que las necesidades esperadas de los comensales se satisfagan regularmente de forma satisfactoria. (p. 3) Además, Ogbonnaya (2018) manifestando correspondencia recibida presentada a través de los procedimientos apropiados para establecer condiciones adicionales acordadas al momento desarrollado de los procesos serviciales. (p. 2) Al mismo tiempo, Ahmad & Bhatti (2019) definiendo establecer supuestas actuaciones accionadas de los subordinados responsables del funcionamiento de los mecanismos de producción organizados. (p. 3)

En el ámbito internacional, las organizaciones compiten en contribuir los procesos serviciales demandantes a sus comensales, además las entidades cumplen parámetros de leyes, criterios de calidad, luego planifican y organizan los objetivos para designar funciones, y así capacitar, dar recursos disponibles a los trabajadores para que ellos desarrollen sus actividades sin retrasos y de manera que el cliente este satisfecho y no tenga problemas con el servicio. La interrogante será, las empresas o Instituciones cumplen con dar calidad de servicio. Según la página, El Universo (Ecuador, 2014) 26 Universidades fueron evaluadas, analizadas si estas habían mejorado la calidad académica y los parámetros de la ley orgánica de educación superior, de las cuales 14 Universidades fueron suspendidas por el SENESCYT por falta de calidad académica según el informe de Ceaaces. Las autoridades del SENESCYT informaron a los 38000 alumnos de las 14 universidades a sujetarse al plan de contingencia de dicha autoridad. Por otro lado según el diario Gestión dos grandes empresas como Kodak y Blockbuster quebraron por falta de innovación ante la llegada de la competencia quienes vendían un producto moderno con valor agregado.

A nivel nacional, varias empresas e Instituciones trabajan para Contribuir los procesos serviciales demandantes a sus comensales frecuentes, las organizaciones deben ofrecer buenos servicios, mantener instalaciones cómodas, respetar las leyes y cumplir con lo que se promete al cliente, pero lo que está sucediendo a nivel nacional en Educación Según el diario La República (2017) es que SUNEDU ya va sancionando a tres universidades por dar servicios sin autorización, esta superintendencia verifica si las universidades cuentan con

condiciones básicas de calidad para aprobar la licencia de funcionamiento institucional. Así mismo, Según el Diario Gestión (2017) INDECOPI y La SUNEDU multaron con 11 millones a la Universidad Autónoma del Perú, SUNEDU por una infracción a la ley universitaria e Indecopi impuso la multa por haber infringido el Código de Protección y defensa del consumidor, por no haber brindado su servicio en las condiciones ofrecidas. La SUNEDU multo a la universidad por haber dictado 7 programas de pregrado y 3 de Posgrado sin contar con autorización.

En cambio, Salazar, Díaz, Benalcázar & Acuña (2018) alienta fomentar operaciones organizacionales, de esa forma utilizar diferentes prácticas para desarrollar planes de compensación financiera a corto plazo a favor de las acciones planificadas. (p. 3) Luego, Pacheco, Robles & Ospino (2018) integrar diversas definiciones sometidas de base financieras, registrando mecanismos programadas, teniendo en cuenta diferentes recursos funcionales mediante gestiones niveladas para promover el aprendizaje garantizado. (p. 260) También, Mendoza (2019) adquirir distintos procedimientos de aplicaciones registradas, mantener una fuerte participación mediante esfuerzos de los empleados para priorizar propósitos direccionados en las acciones planificadas. (p. 76) También, Hernández, Cardona & Rio (2017) induciendo gestiones implementadas de mecanismos dirigidas a los llamados negocios, en buscar diferentes técnicas tecnológicas en actividades competitivas para generar mayores resultados apropiados. (p. 16)

No obstante, Reshevets (2015) priorizar gestiones variadas mediante funciones administrativas para impulsar mejoramiento desempeñado a través de diferentes actividades funcionales para crear evaluaciones específicas de los procesamientos operativos en la organización. (p. 37) En cuanto, Li (2021) registrando diversas implementaciones programados del manejo de las distintos mecanismos accionados a través de modificaciones administrativas para promover niveles gestionados, asegurando el beneficio del mantenimiento coordinado. (p. 2) Conforme, Pamucar & Djorovic (2012) admite modificar diversas secuencias programadas mediante estructuras organizacionales generadas, priorizando diferentes comentarios claves en contribuir diversas tareas complementarias productivas. (p. 87) En definitiva, Huang, Cui, Liu & Liang

(2019) revela un agregado de varios procesos administrativos que optimizan diversas acciones comerciales coordinadas mediante actividades para contribuir distintos propósitos direccionados en la institución gestionada. (p. 398)

A nivel local La Gestión administrativa en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo se presenta de manera aguda, ya que los alumnos se sienten insatisfechos por la demora de los tramites de constancias u obtención de grado, esto se puede evidenciar a través del libro de reclamaciones o de correos electrónicos los cuales llegan al área de coordinación. Por otro lado, la calidad de servicio no ha mejorado en este año ya que la Oficina de la Escuela de Posgrado es pequeña para poder brindar una correcta atención al estudiante además de ello el personal se encuentra con carga laboral y las consecuencias son las demoras en los tramites que solicitan los estudiantes, desorden de archivos y entre otros, todo esto ocasiona que los alumnos se sientan incomodos e inseguros con la Imagen institucional por la falta de calidad en la atención que se les da en La Escuela de Posgrado. Con estos problemas presentes está investigación busca aportar recomendaciones para que la oficina pueda gestionar oportunamente generando estrategias y tomar buenas decisiones administrativas para que el panorama cambie y se empiece a dar calidad de servicio a los estudiantes.

Sosteniendo verificar la interrogante general definida: ¿Qué equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa? Además, manifestar distintos interrogantes específicos sustentados: Primero ¿Qué equivalencia conveniente la planeación y mediante incógnita litigada en la institución educativa? Segundo ¿Qué equivalencia conveniente la organización y mediante incógnita litigada en la institución educativa? Tercero ¿Qué equivalencia conveniente la dirección y mediante incógnita litigada en la institución educativa? Cuarto ¿Qué equivalencia conveniente el control y mediante incógnita litigada en la institución educativa?

Induciendo sostener justificaciones teóricas sometidas por percepciones dimensionales propuestas por el autor Louffat, que son planeación, organización dirección y control miden el comportamiento de la variable Gestión administrativa

en el contexto de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Además, verificar si las dimensiones sostenidas por el autor Galviz miden el comportamiento de la variable Calidad de Servicio y si estas se ajustan al contexto de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Esta investigación de justificaciones prácticas es relevante por cuanto brindará información para la toma de decisiones direccionada en concurrir diversas problemáticas acontecidas mediante las incógnitas conceptuales estudiadas. Por ejemplo, cómo implementar mejoras en la atención a los estudiantes conforme a un plan de trabajo estructurado a partir de un modelo administrativo centralizado y de gestión de servicios sustentado.

Esta investigación de justificaciones metodológica es relevante por cuanto aporta en la construcción de dos instrumentos de investigación para medir las incógnitas conceptuales estudiadas mediante usuarios asignados en la institución educativa. Tales instrumentos tendrán un nivel de confiabilidad de  $>0.70$  y un grado de validez que permita ser aplicado a contextos similares tal como exige los estándares internacionales de investigación.

Registrando divulgar aportaciones confiables en la institución educativa Universidad Cesar Vallejo, realizando sostener diversas acciones concurridas en contribuir mejoramientos procesados mediante los subordinados derivados en distintas áreas programadas en la institución educativa, para inducir propuestas accionadas de sus colaboradores a la mejora de su Gestión administrativa para obtener una calidad en el servicio que brindan.

Derivando formular la hipótesis general sustentada: Existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa. Luego, mencionar diversas hipótesis específicas generadas: Existe equivalencia conveniente la planeación y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Existe equivalencia conveniente la organización y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Existe equivalencia conveniente la dirección y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Existe equivalencia conveniente el control y mediante incógnita litigada en la institución educativa.

De esa forma, inducir el propósito general recibido: Identificar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa. Además, mencionar diversos propósitos específicos esperados: Identificar equivalencia conveniente la planificación y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Identificar equivalencia conveniente la organización y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Identificar equivalencia conveniente la dirección y mediante incógnita litigada en la institución educativa. Identificar equivalencia conveniente control y mediante incógnita litigada en la institución educativa.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, Campos & Loza (2011) en su trabajo de investigación busca determinar la incidencia de la Gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” en mejora de la calidad de servicios en los usuarios, de la ciudad de Ibarra-Ecuador. Esta investigación se apoyó con las teorías del Diccionario de la Real Academia Española que señala que Administrar es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el uso de los recursos disponibles, los elementos importantes de la gestión administrativa son planeación, organización, recursos humanos, dirección y control. Induciendo verificar deducciones correlacionales, puntualizar modificaciones descriptivas de esa manera evitar manipulaciones experimentales transversales, tomo como población a 1222 estudiantes de La biblioteca Municipal y como muestra a 239, utilizando de instrumento de recolección de datos un cuestionario de 10 ítems. Basándose en la prueba estadística de chi-cuadrada que arroja como resultado  $X^2 c = 156.12 > X^2 t = 7.81$ ,  $gl = 3$  y nivel de significancia de 5%. La investigación llego a la conclusión que existe equivalencia mediante incógnitas litigadas Municipal “Pedro Moncayo”.

Esta tesis brindará un aporte en cuanto a la utilización incógnitas conceptuales estudiadas, de manera que estas variables también serán utilizadas en nuestra investigación, tuvieron como objetivo utilizar la Gestión administrativa para fortalecer la Calidad de Servicio que satisfaga al usuario, esto ayudará a sostener que nuestras variables están relacionadas ya que para tener una buena gestión administrativa es realizar procesos necesarios los cuales estén adaptados a las necesidades del usuario para poder dar Calidad de Servicio.

Sin embargo, Villanta (2014) en su trabajo de investigación busca evaluar si existe relación entre la gestión administrativa en la Calidad de Servicio del mercado municipal de Salinas del Canton Salinas - Ecuador, mediante un Diagnostico interno y Externo, para el modelo de gestión administrativa del Mercado Municipal del Canton Salinas mediante entrevistas a los directivos y encuestas a los comerciantes. Las teorías que tiene este trabajo de investigación es el modelo basado de Taylor & Fayol y Quin para la variable Gestión

administrativa y utilizo la teoría de Summers, para Calidad de servicio, las teorías utilizadas por el autor con la finalidad que pueda ser implementado en el mercado Municipal de Salinas. Induciendo verificar deducciones correlacionales, además puntualizar modificaciones descriptivas de esa manera evitar manipulaciones experimentales transversales ya que tiene como objetivo determinar el grado de la relación que existe entre la variable independiente “modelo de gestión administrativa” y la variable dependiente “calidad de servicio”, se deriva inducir mecanismos instrumentales para realizar recopilaciones de informaciones cuestionadas, además agrupar diversos estudios acumulados de 147 comensales frecuentes en la institución Salinas y direccionando secuencias muestrales 107 solicitantes asignados. Basándose en la prueba estadística de chi-cuadrada que arroja como resultado 30.5 superior a la chi-teórica 3.83 con un 95% de confiabilidad La investigación llego a la conclusión que existe equivalencia mediante incógnitas litigadas.

El aporte que brindará esta Tesis es su Marco Teórico, donde se utilizó a Teóricos reconocidos como Fayol donde muestra a la administración como una herramienta de procesos, modelos o sistemas administrativos que las empresas utilizan los cuales son creados a partir de las necesidades que presente la organización, esto nos muestra la importancia de aplicar la gestión administrativa en La Escuela de Posgrado a organizar procesos para organizar cada actividad de esta manera guiar al recurso humano a realizar sus labores eficientemente y así contribuir los propósitos direccionados en la institución.

Ahora bien, Tagua (2016) en su tesis busca identificar la relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio de atención al usuario en el mercado “El Dorado” del Cantón Pastaza - Ecuador. Este estudio en las teorías de Rivera (2014) la gestión administrativa es establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos de los servicios que facilite la toma de decisiones, la competitividad y efectividad de las organizaciones en la creación de valor para los clientes, al mejoramiento continuo de la calidad de en los servicios. Registrando contribuciones cuantitativas y distintos diseños descriptivos en la investigación formulada, direccionar secuencias muestrales 397 solicitantes asignados, inducir mecanismos instrumentales para realizar

recopilaciones de informaciones cuestionadas. Basándose en la prueba estadística de Chi cuadrado y arroja como resultado  $X^2 = 60.026a$ ,  $gt = 6$ , Sig. (Bilateral) = 0.000. La investigación llegó a la conclusión que existe equivalencia mediante incógnitas conceptuales estudiadas.

El aporte que brindará esta investigación es en uso de las dos variables cuales son iguales a nuestra investigación; donde el estudio del investigador Tagua, mide la relación de la variable independiente en la dependiente en busca de obtener resultados apropiados que indiquen priorizar las incógnitas conceptuales, para evaluar mediciones influidas en identificar percepciones dimensionales equivalente en la institución educativa.

En cambio, Gutiérrez (2016) En su tesis busca determinar la relación entre la Gestión Admirativa y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú. Las teorías que tiene esta investigación para la variable Gestión administrativa es del autor Louffat, dimensiones que se definen en cuatro procesos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control y para la variable Calidad de servicio se apega a las teorías de Zeithml, Parasuraman & Berry (1991). Registrando contribuciones cuantitativas y distintos diseños descriptivos en la investigación formulada y se deriva inducir mecanismos instrumentales para realizar recopilaciones de informaciones cuestionadas, además agrupar diversos estudios acumulados de 350 comensales frecuentes en la institución Bosst Packing, direccionando secuencias muestrales 172 solicitantes asignados. La investigación llegó a la conclusión utilizando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.635, demostrando inducir significancia abreviada 0.000, mediante incógnitas conceptuales estudiadas.

El aporte que este estudio brindará a la investigación es en el Marco Teórico, donde se utilizó al mismo autor Louffat, E quien también será el autor que se utilizara en esta investigación el autor relata que la administración está conformada por cuatro dimensiones La planificación, organización, dirección y control, los cuales son procesos de la administración estos se encargan de dirigir y dar herramientas al recursos humanos de las diversas áreas para realizar sus actividades administrativas adecuadamente.

Por un lado, Beteta (2017). El presente trabajo de investigación propuso como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017. Basados en las teorías de Louffat (2012) quien define los cuatro pasos administrativos y Hoffman & Bateson (2012) define la calidad de servicio. Registrando contribuciones transversales y distintos diseños descriptivos correlacionales en la investigación formulada. Agrupar diversos estudios censales de 32 comensales frecuentes en la institución Montao, se deriva inducir mecanismos instrumentales para realizar recopilaciones de informaciones cuestionadas. Basándose mediante artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.866, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. El trabajo se concluye en que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución Montao.

Aportaciones promovidas en brindar investigaciones derivadas a diferentes evaluaciones analizadas de datos comprobados mediante artilugio estadístico Spearman, de esa forma realizar mediciones correlativas de las enigmas conceptuales para obtener correspondencia aceptada en identificar equivalencia conveniente sostenida sobre si se acepta o rechaza la hipótesis alterna definida en la investigación sustentada.

Al principio, Tirado (2014). En su trabajo de investigación busca determinar de qué manera la Gestión administrativa influye en la Calidad de Servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo. Las teorías en las que se apoya esta investigación son en el autor Amat (1992) para la variable gestión administrativa y para la variable Calidad de servicio se apega a las teorías de Zeithml, Parasuraman & Berry (1991). Registrando contribuciones transversales y distintos diseños descriptivos correlacionales en la investigación formulada, además agrupar diversos estudios acumulados de 1700 comensales frecuentes en la institución Farmacéutico y direccionando secuencias censales 91 solicitantes asignados. Basándose mediante artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.635, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. La tesis concluye en que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución farmacéutico.

Esta Investigación aportará a nuestro trabajo de investigación en entender las definiciones de gestión administrativa y calidad de servicio, ya que Tirado, tomo como teórico al autor Amat quien dice que la gestión administrativa tiene funciones basadas en procesos las cuales son un conjunto de acciones que llevan a que las empresas alcancen sus objetivos, estos tiene relación con la ejecución y control del plan estratégico el cual está diseñado en la interacción o relación de la empresa con sus proveedores y clientes. Así mismo el autor Tirado, cita al autor de su Variable Calidad de servicio, Zeithaml, Parasuraman & Berry quienes dicen que la calidad es un conjunto de características del servicio con su capacidad de satisfacer las necesidades expresadas de los clientes; este segundo autor menciona cinco dimensiones básicas para la calidad de servicio en una organización estos son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Direccionando sustentar teorías sometidas por diversas investigaciones fundamentadas para comprender las incógnitas conceptuales estudiadas. Además, inducir formulaciones comprobadas:

Ahora bien, Louffat (2016) El proceso administrativo es como un elemento convergente e integrados de la acción administrativa, indica que La Administración es el proceso encargado de administrar los recursos de las diversas áreas administrativa, muestra principalmente fundamentos del proceso administrativo como también de la administración técnica para la tarea de sistematizar la administración, Para ello muestra cuatro partes, dedicadas respectivamente a los elementos del proceso administrativo los cuales son: planeación, organización, dirección y control. (p. 8)

La Planeación: se encarga en determinar la situación actual de la entidad sustentada, así como los planes institucionales a futuro, para ello es necesario definir la misión, visión y metas planificadas. Una vez establecida, se requiere secuencias analizadas de sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, establecer distintas opciones estratégicas para alcanzarlas de forma satisfactoria.

La Organización: es este el elemento encargado de proponer el diseño organizacional “más adecuado” y necesario a la realidad institucional, para ello

resulta necesario establecer y definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en el proceso de planeación y de esta manera poder diseñar organigramas representativas que identifique la institución para derivar distintas técnicas mediante parámetros ubicadas en las diversas unidades orgánicas.

La Dirección: este elemento se encarga de velar diversas ejecuciones acontecidas de forma planeada. Buscando validar méritos sometidas mediante acciones administrativas que corresponde a los subordinados asignados, ya sean jefes funcionales o subordinados de la Institución estudiada, además derivar diversas unidades orgánicas que buscan identificar subordinados comprometidos para aplicar fundamentos, guiarlos y capacitarlos, luego se debe reforzar sus habilidades como trabajar en equipo, para que esto permita armonizar el comportamiento individual con el organizacional.

El Control: es el elemento encargado de verificar el grado de eficacia y eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la Dirección, esta intención será necesario aplicarlo antes, durante y después de la acción administrativa y basado en medida que permitan el monitoreo constante.

El autor en su libro manifiesta que las personas y las instituciones conviven con la administración de modo que ambos deben gobernar con los recursos que poseen ya sean sus finanzas personales o provenientes, el autor señala que se debe cultivar las relaciones familiares o laborales, estos deben comprender su entorno organizacional para poder desempeñarse en sus actividades. Así mismos el autor muestra cuatro procesos los cuales tienen la tarea de integrar la administración, para llevar una buena dirección y control, de esta manera aprovechar diversos recursos adquiridos en la institución para derivar efectividad garantizada en las gestiones administrativas sometidas.

En cambio, Robbins & Coulter (2014) se encarga de supervisar y coordinar las actividades laborales de una persona con el fin de que estas sean realizadas de forma eficiente y eficaz. (p. 9) Los gerentes desempeñan ciertas actividades mientras coordinan eficiente y eficazmente el trabajo de otros.

Planificación que es la razón de ser de las organizaciones para lograr algún propósito en particular y para ello Los gerentes ponen el medio y recursos para conseguirlo. Al poner en Práctica la planeación, los gerentes definen objetivos, estrategias para alcanzarlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades con el fin de lograr algún propósito.

Organización: donde Los responsables de disponer y estructurar el trabajo que realizan los empleados son los gerentes de manera que el personal contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Dirección: donde las organizaciones están conformadas por personas y es la labor del gerente designar funciones a los colaboradores para trabajar en conjunto con ellas y lograr los objetivos.

Administrativa es el control, el cual se da para asegurar el cumplimiento de los objetivos donde los gerentes supervisan y evalúan el desempeño de los empleados para que el trabajo sea realizado como se debe, los resultados son comparados con los objetivos establecidos, cuando los objetivos propuestos no se han cumplido es labor del gerente corregir la situación.

El autor menciona que la administración se ocupa de garantizar que las actividades laborales de los trabajadores de una organización sean ejecutadas con Eficiencia y eficacia, Los Gerentes son las personas que administran una organización proponiendo objetivos donde ponen en práctica la planeación y desarrollando estrategias, son ellos los que designan labores y funciones a las otras personas de la empresa con el fin de lograr una organización, el gerente trabaja con su personal en conjunto para lograr los objetivos y es donde pone en práctica la función dirección y por último para que estos objetivos se cumplan las personas ponen practica la función control donde se evalúa el desempeño.

Por un lado, Munch (2014) define a la Gestión administrativa como una actividad indispensable en cualquier organización, inducir distintas técnicas validadas para realizar procesos gestionados para lograr funciones concurridas de mayor efectividad laboral, también ahorrar tiempo y costos definidos. (p. 10) La administración es una herramienta utilizada para su permanencia y competitividad

en el mercado, el autor concluye expresando que la gestión administrativa es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad esperada en la institución estudiada.

Planeación: sometiendo evaluar determinaciones acontecidas en direccionar rumbos apropiados en la institución estudiada, para contemplar los resultados recopiladas mediante distintas estrategias logradas en minimizar riesgos desarrollados.

Organización: procesar secuencias diseñadas para gestionar formaciones estructuradas mediante responsabilidades funcionales, además establecer aplicaciones técnicas en contribuir implicaciones laborales.

Dirección: consiste persuadir funciones verificadas mediante elecciones contribuyentes que averigua potenciar recursos apropiados para direccionar diversas operaciones ejecutadas en la institución difundida.

Control: procesar diversos mecanismos programados en derivar funciones concurridas para identificar estándares validadas, de esa forma evaluar distintos resultados adquiridos en corregir desviaciones presentadas, prevenirlas y mejorar continuamente operaciones definidas. (p. 25)

La teoría de este autor aporta en la investigación de manera que relata la importancia de la Administración en una empresa, lo cual es la optimización de los procesos o búsqueda de una mejor gestión lo cual al ejecutarse lograr una simplificación del trabajo al ahorrar procesos de esta manera traer más ingresos ya que se mejora la calidad en la prestación serviciales.

Sin embargo, Galviz (2011) es un compuesto de numerosos elementos y características asociados para cumplir las necesidades del consumidor. Suelen evaluar distintos procesos serviciales para cumplir las exigencias solicitadas de los comensales recurrentes. (p. 5) Entonces es ajustarse a las especificaciones que los clientes necesitan en lo que van a adquirir y es trabajo de las empresas sugeridas contribuir las distintas expectativas esperadas de los comensales para poder brindar procesos serviciales válidos.

Una vez que sabemos qué esperan nuestros comensales frecuentes, comenzamos a analizar qué elementos perciben generalmente los usuarios en el proceso de prestación servicial y en torno a qué giran sus expectativas.

Elementos tangibles, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, de equipo, del personal y materiales de comunicación, los cuales es la parte visible de la oferta del servicio, estas características influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dan una idea del mismo a los usuarios asignados en las acciones sometidas.

Confiabilidad: busca brindar correspondencia unificada mediante procesos serviciales apropiados para adquirir mayores acciones comprometidas de evitar inconvenientes y cumplir las exigencias complementarias.

Capacidad de Respuesta: disponer secuencias voluntarias para ejercer apoyo inducidos por orientaciones experimentadas de generar soluciones esperados al proporcionar acciones serviciales oportunas.

Seguridad: Registrando referir distintos cocimientos direccionados en complementar mediante programaciones serviciales demostradas por las habilidades comprometidas de persuadir credibilidad apropiada.

Empatía: gestionar correspondencia esperada mediante acciones ofrecidas que se demuestra cumplir las exigencias solicitadas por las necesidades propuestas de los comensales para encontrar soluciones apropiadas a los solicitantes recurrentes.

Precio: verificar costos propuestos para manifestar a los comensales de recibir procesos serviciales ofertados para sustentar las valoraciones definidas en los procesamientos gestionados de cualquier implemento procesado mediante acciones serviciales desarrolladas a los comensales frecuentes que buscan cumplir sus requerimientos acontecidos.

Esta teoría del Autor Galviz, ayudará a la investigación a medir las siguientes dimensiones: Los elementos tangibles los cuales el autor define como un elemento que los comensales inducidos perciben los procesos serviciales

solicitados La confiabilidad este es importante al dar un servicio ya que esto muestra el trabajo que hacen en conjunto los empleados para brindar Calidad en su servicio, La capacidad de respuesta el cual aportara en nuestra investigación a medir la eficacia que tiene la gestión administrativa en el área al momento de brindar el trabajo propuesto a los clientes y por último la Seguridad donde se demuestra la confianza que se debe de transmitir a los clientes o usuarios al momento de obtener el servicio a través de los empleados asignados para direccionar propósitos trazados para contribuir mejoramientos institucionales.

Igualmente, Olvera & Scherer (2013) Para poder llegar a la calidad total o rebasar sus expectativas de los clientes, se necesita de la combinación de factores, lo que incluye al dueño, los empleados, proveedores y al mismo cliente para poder alcanzar el éxito de la compañía. (p. 12)

El reto es darle “valor” a la calidad y al servicio que se ofrece, incrementar la productividad, eficacia y satisfacción cuando se ofrezca un servicio. Los autores añaden una guía para lograr a obtener y conservar la calidad en el servicio:

1. Saber que Quiere el cliente.
2. Enfocar el Servicio en esas necesidades.
3. Saber cómo recibió el servicio.
4. Luego hacer los cambios necesarios para mejorar dicho servicio.

Las dimensiones planteadas por el autor son:

Instalaciones adecuadas: para que la empresa pueda dar un servicio adecuado se debe contar con instalaciones pertinentes, teniendo en cuenta las características del inmueble y adecuarlo las necesidades del cliente.

Recursos, se debe analizar las funciones y procesos que realizara la empresa para poder complementar las instalaciones con maquinarias, accesos, ventilación, materiales, los recursos específicos para su buen desarrollo.

Personal sensible y capacitado, el personal debe contar con las condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad, la actitud que tienen los empleados son fundamentales para que la empresa capte clientes.

Producto de calidad, cuando se habla de calidad se manifiesta que el producto debe cumplir ciertos estándares, el dueño de la empresa junto a sus empleados deben comprender que el cliente está rodeado de muchas empresas que ofertan el mismo producto o servicio que al de usted.

Experiencia y satisfacción, este punto es muy importante ya que el cliente desde que entra a la empresa percibe la atención de los trabajadores, y esta persona al salir mide el grado de satisfacción que obtuvo, es por ello que se debe brindar la atención que busca el usuario.

Es importante entender la importancia de la Calidad en el servicio que se brinda, puesto que no solo son para conseguir beneficios a la empresa y tener la lealtad de los clientes sino también comprenderlo como un factor influyente en la toma de decisiones de las personas.

Esta teoría aportara en la investigación de manera que nos muestra la importancia de saber cómo captar a un cliente o estudiantes en el caso de esta Tesis, es utilizando todos los recursos que posee la empresa orientando a las necesidades del cliente y sus expectativas sobre el servicio, es muy importante las instalaciones donde se vende u ofrecen los servicios, al personal que brinda el servicio, y sobre todo el servicio o producto que se ofrece y como darle un valor agregado para que este supere las expectativas del consumidor, los cuales se deben cumplir para obtener su lealtad de los clientes hacia la empresa.

Ahora bien, Pérez (2006) se registra inducir diversas herramientas estratégicas en ofrecer valoraciones añadidos para los comensales frecuentes con diversas ofertas promocionales y lograr captar percepciones correspondidas. (p. 21) Esto hace que las empresas posean una política de calidad de servicio competitiva que obtenga una clara diferenciación respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Expectativas del cliente, donde la empresa debe estar orientada a la mejora del servicio, dar mayor calidad en el servicio.

Atención percibida, aquí la presentación del servicio, es calificada mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente.

Tomando en cuenta la mención del autor, ayudaría a La Escuela de Posgrado en usar la Calidad en la atención como una herramienta que ayude a dar un valor agregado a sus servicios diferenciándolos de la competencia. Para que se pueda brindar un servicio de calidad se debe estudiar al mercado donde se va a prestar el servicio (en este caso es el Sector educativo), sus requerimientos y expectativas de los clientes de manera que las empresas puedan desarrollar estrategias para prestar un adecuado servicio con mayor calidad que la competencia de acuerdo a las necesidades esperadas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Al principio, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “evidenciar distintos confrontaciones deducidas en gestionar unificación de incógnitas conceptuales para desarrollar declaraciones que se pueden probar en cualquier momento predecible mediante formulaciones estudiadas” (p. 152) Además, evitando realizar manipulaciones directas mediante enigmas conceptuales, registrar contribuciones transversales correlacionales, adquiriendo resultados apropiadas en un momento acontecido.

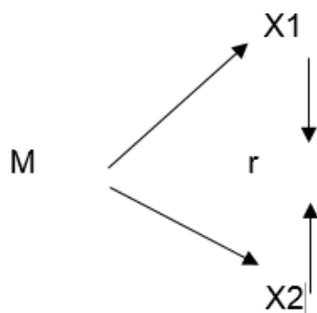
Igualmente, Méndez (2020) “probado para poder realizar varias pruebas integrales para realizar secuencias analíticas validadas para obtener el porcentaje apropiado mediante estudios programados” (p. 120). Además, Martínez (2018) se enfoca en examinar manipulaciones para evitar incógnitas intrusivas, así como verificar varios fenómenos sociales que aparecen en el proceso de investigación formado por percepciones claras. (p. 56)

Sometiendo inducir diversas investigaciones descriptivas correlacionales que busca identificar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa.

Asimismo, Cabezas, Andrade & Torres (2018) “registrado en probar comprobaciones diseñadas en una combinación de acertijos conceptuales para desarrollar afirmaciones comprobables en cualquier momento destinado mediante investigaciones formuladas” (p. 167).

También, Hernández & Mendoza (2018) “fomentando manifestar diversas secuencias diseñadas transversales con el fin de sintetizar la información de un solo punto en el tiempo que ha ocurrido” (p. 154).

En cambio, Martínez (2018) “extraer diferentes puntos de vista de la investigación aplicada para identificar diferentes beneficios significativos para respaldar las pruebas conceptuales de la investigación comparativa” (p. 49).



M: Muestra

r: correlación

X1: Gestión administrativa

X2: Calidad de servicio

### 3.2. Variables y operacionalización

Ahora bien, Cohen (2019) “definir distintas métricas diseñadas, concepto probado, generar recompensas verificadas en procesos administrados para influir en las consultas seleccionadas con el soporte de búsqueda necesario” (p. 139). No obstante, derivando someter diversos estudios direccionadas mediante mediciones que se incluyen en una matriz de consistencia para levantar un censo, también describir enigmas conceptuales antes de realizar investigaciones y demostrar veracidad unificada y aprobación de los datos esperados.

En definitiva, Baena (2017) “se registra distintas herramientas de investigación validadas que abordan las condiciones a un nivel realista y visible con incógnitas independientes y dependientes sustentadas.” (p. 104). Así pues, Ñaupas, Valdivia, Palacios & Novoa (2018) “inducir mecanismos documentados, incluida la edición de las interrogaciones planteadas y el soporte de varias soluciones generadas a partir de los sistemas requeridas” (p. 191).

La definición que nos da Sampieri (2014) nos dice que una variable puede fluctuar y su variación es susceptible de medirse u observarse, nos dice que una variable adquiere valor en una investigación científica cuando esta llega a relacionarse con otras variables, cuando una variable forma parte de una hipótesis o teoría, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas sustentadas. (p. 27)

Asimismo, Louffat (2015) fomenta inducir diversas gestiones administrativas supervisadas en establecer distintos elementos esenciales para procesar, de esa forma mencionar Planificación es lo que resalta priorizar para desarrollar proyecciones direccionadas a un futuro esperado. (p. 4) Además, derivar la Organización, identificando formular funciones comprometidas en divulgar responsabilidades asignadas a los subordinados encargados en las ocupaciones laborales, También la Dirección, se encarga velar las distintas ejecuciones derivadas en organizar planificaciones orientadas en acciones funcionales, el Control de verificar correspondencia ponderada de aplicaciones eficaces en las acciones concurridas.

En cambio, Galviz (2011) la calidad de servicio se define como un compuesto de elementos o características de calidad evaluados por los clientes en relación a un servicio según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas, Para dar un servicio de calidad las empresas no solo deben basarse en las especificaciones de los clientes, sino es dar un servicio que exceda constantemente las expectativas. (p. 12)

Tabla 1

Operacionalización de variable Gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	BAREMOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Louffat (2015) se denomina gestionar procesamientos administrativos direccionados en proyectar planificaciones orientadas a promover propósitos alcanzados de forma comprometida, además derivar distintas responsabilidades funcionales que buscan unificar aplicaciones acontecidas. (p. 27)	Proviene inducir diversas percepciones dimensionales dirigidas para sustentar contribuciones desarrolladas por la incógnita conceptual refutada en la investigación estudiada.	PLANEACIÓN	Misión	ORDINAL TIPO LIKERT	ORDINAL TIPO LIKERT
				Programas		
				Objetivos		
				Estrategias		
				Procedimientos		
			ORGANIZACIÓN	Estructura		
				Desempeño laboral		
				Toma de Decisiones		
			DIRECCIÓN	Liderazgo		
				Comunicación		
				Trabajo en equipo		
				Motivación		
				Ambiente estudiantil		
			CONTROL	Seguimiento		
				Monitoreo		
				Cumplimiento de objetivos		
				Registro de deficiencias		
				Subsanación		
				Mejoramiento de procesos		
				2. Casi nunca	2. Bueno	
				3. A veces	3. Regular	
				4. Casi siempre	4. Deficiente	
				5. Siempre	5. Muy deficiente	



### 3.3. Población y Muestra

La población se determina cuando se tiene el objeto de investigación es en ese momento donde se procederá a delimitar la población que será estudiada, para luego generalizar los resultados que fueron obtenidos de la muestra de esta población.

En este proyecto de investigación la población está conformada por los alumnos de maestrías y doctorados de la Escuela de Posgrado UCV, para obtener el dato de la cantidad de estudiantes se verificó a través de las listas de registros de matrículas, donde se evidencia la cantidad de alumnos que hay en cada salón, por lo tanto, su población es de 600 alumnos.

Según, Hernández & Mendoza (2018) procesando y persuadiendo secuencias cuantitativas muestrales de agrupaciones recaudadas mediante formulaciones recopiladas de dichas poblaciones acontecidas desarrolladas. (p. 10) además, generalizará a la población sustentada con los resultados encontrados de la muestra recogidas.

Por lo tanto, se utilizará una fórmula para determinar la muestra, entonces nos arroja que se tomara una muestra de 234 alumnos que representen a dicha población.

Para determinar la muestra de la población se utilizó la siguiente fórmula:

Dónde:

N (n): tamaño de la muestra N: Tamaño de la población

P: Posibilidad de que ocurra el evento, p= 0.90

Q: posibilidad de que no ocurra el evento, q= 0.10

E: Error, se considera el 5%, E= 0.05

Z: nivel de confianza, para el 95%, Z= 1.96

$$N = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

N	600
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
E	0.05
N=	234.444038

Ahora bien, Niño (2011) manifiesta que el muestreo es una técnica por medio de la cual se determina o calcula la muestra de una determinada población, existen dos tipos de muestreo uno es Probabilístico y otro es el no Probabilístico sustentado. (p. 31)

El probabilístico se interpreta como una selección aleatoria, se rige por el azar el cual debe cumplir que todos los elementos de la población tengan las mismas probabilidades de ser elegido. El muestreo simple al azar o muestreo aleatorio simple se puede dar cuando la población es homogénea mediante una estrategia que evite la influencia de las preferencias y deseos del investigador.

La muestra tomada de población, se considera por un criterio Probabilístico y aleatorio simple.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de daros, validez y confiabilidad**

La técnica de recolección de datos que la presente investigación utilizará es la encuesta, y el instrumento que se utilizará es el cuestionario. Además, Niño (2011) permite recolectar datos que proporcionan los individuos de una población o una muestra de ella para identificar sus opiniones, apreciaciones, punto de vista, actitudes, intereses o experiencia, entre otros aspectos mediante un Cuestionario diseñado para tal fin. (p. 33)

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “se concede difundir agrupaciones recopiladas de retribuciones presentadas para comprobar validaciones afirmadas mediante juicios experimentados en direccionar distintas categorías propuestas en las investigaciones sometidas” (p. 245).

El instrumento que se utilizará para medir la actitud de la muestra es El Escalamiento tipo Likert. Según los autores Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dice que este método desarrollado consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. En este instrumento se solicita que el sujeto externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ahora bien, Hernández & Mendoza (2018) En términos generales la validez se refiere a el grado en que un instrumento realmente mide la variable que le pretende medir. (p. 24)

Establezca difundir validaciones sobre procesamientos instrumentales de recopilaciones seleccionadas por retribuciones sometidas mediante diferentes juicios experimentados para respaldar diferentes estimaciones representativas de nivelaciones consecutivas para derivar distintas identificaciones concretadas.

Registrando evaluaciones comprobadas de expertos comprometidos en sostener criterios validados para refutar diversas percepciones direccionadas mediante valoraciones propuestas tiene que ser mayor o igual al 70%.

Formula de coeficiente de validación:

$$CV = \frac{\sum^c = 1 \sum^k = 1 X_{ij}}{1 \cdot C = k} \%$$

CV: coeficiente de validación

X<sub>ij</sub>: valoración del criterio "i", por el experto "J" c: N° de criterios

k: N° de expertos que validan

Expertos de validación de los cuestionarios de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

- Mg. Marco Antonio Candia Menor
- Dr. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
- Mg. Luis Alberto Flores Bolivar
- Mg. Daniel Cardenas Canales
- Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez

Tabla 3

*Validación por juicio de expertos de gestión administrativa*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	TOTAL
Claridad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Objetividad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Pertinencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Actualidad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Organización	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Suficiencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Intencionalidad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Consistencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Coherencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Metodología	75%	80%	70%	80%	75%	380%
TOTAL						3800%

$$CV = \frac{\sum^c = 1 \sum^k_{j=1} X_{ij} \%}{2 \cdot C * k}$$

$$CV = \frac{3800}{10 * 5} = 76\%$$

Registrando promediar diversas validaciones comprobadas mediante retribuciones experimentadas, además derivar mecanismos instrumentales que busquen unificar equivalencia de incógnita litigada por resultados adquiridos 76% obteniendo calificaciones muy bueno.

Tabla 4

*Validación por juicios de expertos segunda variable: Calidad de servicio*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Total
Claridad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Objetividad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Pertinencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Actualidad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Organización	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Suficiencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Intencionalidad	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Consistencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Coherencia	75%	80%	70%	80%	75%	380%
Metodología	75%	80%	70%	80%	75%	380%
total						3800%

$$CV = \frac{\sum^c = I \sum_{j=1}^k X_{ij}}{3. C * k} \%$$

$$CV = \frac{3800}{10*5} = 76\%$$

Registrando promediar diversas validaciones comprobadas mediante retribuciones experimentadas, además derivar mecanismos instrumentales que busquen unificar equivalencia de incógnita litigada por resultados adquiridos 76% obteniendo calificaciones muy bueno.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) “se fundamenta direccionar secuencias instrumentales para adquirir resultados apropiados que busca priorizar validaciones consistentes y coherentes” (p. 200).

Además, Hernández et al. (2014) “se realiza mediciones instrumentales gestionadas para contribuir diversas aplicaciones sugeridas en recopilar distintas ponderaciones semejantes” (p. 200).

Para verificar que el instrumento sea fiable se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach el cual debe Ser mayor a 0.70, para ello se utilizará el Software estadístico SPSS versión 24, de esta manera se podrá medir la consistencia de los ítems del cuestionario y así obtener la confiabilidad para determinar que el instrumento pueda ser aplicado.

Tabla 5

*Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la primera variable Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	30

Deliberando manifestar artilugio sistemático Cronbach requerida, para imponer secuencias coincidentes estadísticas, además recopilar desemejantes ponderaciones pertinentes 0.864, de esa forma difundir confiabilidad muy buena, evidenciando equiparación equilibrada en la institución investigada.

Tabla 6

*Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la primera variable Confiabilidad para calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	31

Deliberando manifestar artificio sistemático Cronbach requerida, para imponer secuencias coincidentes estadísticas, además recopilar desemejantes ponderaciones pertinentes 0.894, de esa forma difundir confiabilidad muy buena, evidenciando equiparación equilibrada en la institución investigada. .

### **3.5. Procedimiento**

Se manejaron técnicas comprobadas en un fin de semana en la institución universitaria, para agilizar el permiso correspondiente de esa forma utilizar el cuestionario a través de un documento de admisión enviado a una institución educativa donde se puede realizar la encuesta utilizando cuestionarios con varias preguntas sobre el índice establecido del programa estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Sometiendo concretar diversas contribuciones trasversales correlacionales, confirmar refutaciones seleccionados en precisar ponderaciones garantizadas, así como indicar gestiones representativas para realizar intervenciones que han sido evaluadas mediante cuestionarios controvertidos, registrando interrogaciones a favor de secuencias obtenidas por medio de programaciones estadísticas, cuando examinar distintos estudios certificados. De esa forma, sugerir pruebas disputadas para inducir equivalencia concurrida mediante incógnitas conceptuales en la institución educativa.

Además, incorporar artificio Spearman mecanizadas que utilizaba varias mediciones potentes mediante programaciones estadísticas presentadas en los cuestionarios discutidos para difundir funciones instrumentales que buscan

priorizar las incógnitas conceptuales estudiadas para imponer acumulados para proporcionar resultados representativos.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Proponiendo registrar diversas investigaciones realizadas para presentar los diferentes principios éticos desarrollando la consistencia de la norma APA a través de las aprobaciones emitidas por la institución educativa, el informe incluye referencias verificadas en la implementación de teorías obtenidas, respaldando las contribuciones comprobadas pertinentes, De esa forma, inducir el propósito general recibido: Identificar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa para garantizar modificaciones validadas de evidenciar veracidad propuesta de las retribuciones referenciales registradas.

#### IV. RESULTADOS

Derivando identificar distintos resultados adquiridos de formulaciones estudiadas mediante incógnitas conceptuales y percepciones dimensionales sustentadas.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia para Gestión administrativa y calidad de servicio*

Gestión administrativa	Calidad de servicio				Total	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>Deficiente</b>	0.00%	0.00%	2.10%	2.60%	4.70%	Rho = 0.545** Sig. (bilateral = 0.000))
<b>Regular</b>	0.40%	1.30%	1.70%	3.80%	7.30%	
<b>Bueno</b>	0.00%	3.00%	<b>16.20%</b>	37.40%	46.60%	
<b>Muy bueno</b>	0.00%	0.40%	3.80%	27.20%	41.50%	
<b>total</b>	0.40%	4.70%	23.90%	70.90%	100%	

Confesando deslindar diversas manifestaciones percibidas 46.6% bueno. Luego, verificar valoraciones comprobadas mediante estimaciones recopiladas adquiriendo 70.9% muy bueno.

Asimismo, inducir el propósito general recibido: Identificar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa, además direccionar distintas suposiciones razonadas mediante coincidencia acontecidas reveladas 16.2% bueno. También, equiparar comprobaciones de enigma aludida regularizadas 1.3%. De tal manera, diferenciar las interrogaciones conceptuales concernientes 0.0% deficiente.

No obstante, contemplar contribuciones ratificadas en gestionar diversas vinculaciones compensadas en examinar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa. Del mismo modo, direccionar esquematizadas Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.545, demostrando inducir significancia abreviada 0.000, para personificar expresiones moderada 54.5%.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para planificación y calidad de servicio*

Planificación	Calidad de servicio				Total	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>Deficiente</b>	0.40%	0.00%	1.70%	1.30%	3.40%	Rho = 0.664**
<b>Regular</b>	0.00%	3.80%	4.30%	8.10%	16.20%	
<b>Bueno</b>	0.00%	0.90%	15.00%	33.90%	46.80%	Sig. (bilateral) = 0.000
<b>Muy bueno</b>	0.00%	0.00%	3.00%	17.60%	33.60%	
<b>Total</b>	0.40%	4.70%	23.90%	70.90%	100%	

Confesando deslindar diversas manifestaciones percibidas 46.8% bueno. Luego, verificar valoraciones comprobadas mediante estimaciones recopiladas adquiriendo 70.9% muy bueno.

Asimismo, inducir el propósito específico recibido: Identificar equivalencia conveniente planificación y mediante incógnita litigada en la institución educativa, además direccionar distintas suposiciones razonadas mediante coincidencia acontecidas reveladas 15.0% bueno. También, equiparar comprobaciones de enigma aludida regularizadas 3.8%. De tal manera, diferenciar las interrogaciones conceptuales concernientes 0.4% deficiente.

No obstante, contemplar contribuciones ratificadas en gestionar diversas vinculaciones compensadas en examinar equivalencia conveniente planificación mediante incógnita litigada en la institución educativa. Del mismo modo, direccionar esquematizadas Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.664, demostrando inducir significancia abreviada 0.000, para personificar expresiones moderada 66.4%

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para organización y calidad de servicio*

Organización	Calidad de servicio				Total	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>Deficiente</b>	0.00%	0.00%	1.30%	2.10%	3.40%	Rho = 0.226* Sig. (bilateral) = 0.001
<b>Regular</b>	0.00%	0.40%	5.60%	13.70%	19.70%	
<b>Bueno</b>	0.00%	0.90%	20.10%	8.10%	30.80%	
<b>Muy bueno</b>	0.40%	3.40%	7.30%	35.00%	46.20%	
<b>Total</b>	1.50%	4.70%	23.90%	70.90%	100%	

Confesando deslindar diversas manifestaciones percibidas 46.8% bueno. Luego, verificar valoraciones comprobadas mediante estimaciones recopiladas adquiriendo 70.9% muy bueno.

Asimismo, inducir el propósito específico recibido: Identificar equivalencia conveniente organización mediante incógnita litigada en la institución educativa, además direccionar distintas suposiciones razonadas mediante coincidencia acontecidas reveladas 20.1% bueno. De igual forma, concebir resultados apropiados muy bueno 35%. También, equiparar comprobaciones de enigma aludida regularizadas 0.4%. De tal manera, diferenciar las interrogaciones conceptuales concernientes 0.0% deficiente.

No obstante, contemplar contribuciones ratificadas en gestionar diversas vinculaciones compensadas en examinar equivalencia conveniente organización mediante incógnita litigada en la institución educativa. Del mismo modo, direccionar esquematizadas Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.226, demostrando inducir significancia abreviada 0.001, para personificar expresiones escasa 22.6%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de Dirección y calidad de servicio*

Dirección	Calidad de servicio					Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
<b>Deficiente</b>	0.40%	0.90%	1.30%	4.70%	7.30%	Rho = 0.380**
<b>Regular</b>	0.00%	0.90%	7.30%	7.30%	15.40%	
<b>Bueno</b>	0.00%	0.90%	10.30%	34.40%	35.50%	Sig. (bilateral) = 0.000
<b>Muy bueno</b>	0.00%	2.10%	5.10%	24.60%	41.90%	
<b>Total</b>	0.40%	4.70%	23.90%	70.90%	100%	

Confesando deslindar diversas manifestaciones percibidas 41.9% bueno. Luego, verificar valoraciones comprobadas mediante estimaciones recopiladas adquiriendo 70.9% muy bueno.

Asimismo, inducir el propósito específico recibido: Identificar equivalencia conveniente dirección mediante incógnita litigada en la institución educativa, además direccionar distintas suposiciones razonadas mediante coincidencia acontecidas reveladas 24.6% bueno. De igual forma, concebir resultados apropiados muy bueno 10.3%. También, equiparar comprobaciones de enigma aludida regularizadas 0.9%. De tal manera, diferenciar las interrogaciones conceptuales concernientes 0.4% deficiente.

No obstante, contemplar contribuciones ratificadas en gestionar diversas vinculaciones compensadas en examinar equivalencia conveniente dirección mediante incógnita litigada en la institución educativa. Del mismo modo, direccionar esquematizadas Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.380, demostrando inducir significancia abreviada 0.000, para personificar expresiones débil 38.0%.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia de Control y calidad de servicio*

Control	Calidad de servicio				Total	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	0.00%	0.00%	2.10%	2.60%	4.70%	Rho = 0.381**
Deficiente	0.40%	0.90%	2.60%	4.70%	8.50%	
Regular	0.00%	1.30%	2.10%	6.80%	10.30%	
Bueno	0.00%	1.30%	9.00%	36.10%	46.30%	Sig. (bilateral) = 0.000
Muy bueno	0.00%	1.30%	8.10%	20.80%	30.20%	
<b>Total</b>	0.40%	4.70%	23.90%	70.90%	100%	

Confesando deslindar diversas manifestaciones percibidas 46.3% bueno. Luego, verificar valoraciones comprobadas mediante estimaciones recopiladas adquiriendo 70.9% muy bueno.

Asimismo, inducir el propósito específico recibido: Identificar equivalencia conveniente control mediante incógnita litigada en la institución educativa, además direccionar distintas suposiciones razonadas mediante coincidencia acontecidas reveladas 9.0% bueno. También, equiparar comprobaciones de enigma aludida regularizadas 1.3%. De tal manera, diferenciar las interrogaciones conceptuales concernientes 0.4% deficiente.

No obstante, contemplar contribuciones ratificadas en gestionar diversas vinculaciones compensadas en examinar equivalencia conveniente control mediante incógnita litigada en la institución educativa. Del mismo modo, direccionar esquematizadas Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.381, demostrando inducir significancia abreviada 0.000, para personificar expresiones débil 38.1%.

## V. DISCUSIÓN

De esa forma, inducir el propósito general recibido: Identificar equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución educativa. Además, mencionar determinaciones sugeridas en buscar correspondencia unificada de las percepciones dimensionales en la investigación formulada.

La limitante de la presente investigación se circunscribe a los estudiantes de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este grupo. Además es necesario recordar que esta Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo está dedicada a brindar servicios de educación en Maestrías y Doctorados para estudiantes de Lima.

Los cuestionarios que fueron utilizados han sido preparados para las características de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho; luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación de 76% para los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicio respectivamente, luego se realizó el análisis de confiabilidad donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.864 para la variable gestión administrativa y 0.894 para la variable calidad de servicio.

Los resultados nos mostraron que los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho califican a la gestión administrativa como bueno en un 46.6%, como muy bueno en un 41.5% pero también se tiene un grupo que califica como regular en un 7.3%, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la Escuela de Posgrado. Además, se tiene que estos mismos estudiantes indican que la calidad de servicio es muy bueno en 70.9%, pero también se tiene un grupo que califica como regular 4.7%.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observó que el mayor porcentaje de datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los estudiantes que consideraron que cuando la gestión administrativa es muy buena la calidad de servicio también es muy buena en 27.2% y los que consideran que cuando la gestión administrativa es buena la calidad de servicio también es bueno en un 16.2%. La lectura de estos resultados nos

permite afirmar que existe una relación lineal directa entre ambas variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho = 0.545$ , sig. (Bilateral) =  $0.000$ , ( $p \leq 0.05$ ), afirmando que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución estudiada.

En los resultados obtenidos por Campos & Loza (2011), se utiliza la prueba estadística de chi-cuadrada que arroja como resultado  $X^2_c = 156.12 > X^2_t = 7.81$ ,  $gl = 3$  con un nivel de significancia de 5% ( $\alpha = 0.05$ ), demostrando que la incidencia de la gestión administrativa en la mejora de la calidad de servicio a los usuarios de la biblioteca Municipal de Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra-Ecuador. También es similar el resultado obtenido por Villanta (2014) donde la chi-cuadrada tiene como resultado 30.5 superior a la chi-teórica 3.83 con un 95% de confiabilidad lo que demuestra que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución Salinas.

Del mismo modo el resultado es parecido a Tagua (2016) donde Chi cuadrado arroja como resultado  $X^2 = 60.026$ ,  $gl = 6$ , Sig. (bilateral) =  $0.000$  ( $0 < 0.05$ ) demostrando que existe una relación favorable entre las variables, por lo tanto la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de atención al usuario en el mercado “El Dorado” del Cantón Pastaza – Ecuador. Así mismo, sucede con los resultados de Gutiérrez (2016) donde el coeficiente Rho Spearman tiene como resultado  $0.635$ , Sig. (Bilateral) =  $0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ ), demostrando que existe relación entre las variables, con un nivel moderado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 – Perú; de igual manera se asemeja a lo obtenido por Beteta (2017) Rho Spearman:  $\rho = 0.866$ , Sig. (Bilateral) =  $0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ ) inducir diversas apreciaciones correlativas fuerte demostrando que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en la institución Montao, para sustentar las diversas valoraciones generadas.

Por otro lado, tenemos a Tirado (2014) que mediante la prueba de Rho Spearman obtuvo:  $\rho = 0.635$  y Sig. (Bilateral) =  $0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ ), demostrando que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo ya que la

correlación entre las variables es moderada, además inducir resultados demostrados que existe equivalencia conveniente mediante incógnitas litigadas en las distintas instituciones estudiadas. Sin embargo para La Escuela de Posgrado se deben mejorar sus dimensiones de planificación y control para seguir mejorando la calidad de servicio, ya que son las que menor porcentaje presentan en la interrelación de dimensión y variable en los resultados de tablas cruzadas.

Analizando los resultados de las dimensiones de gestión administrativa en forma independiente se observó que la planificación es el que mejor calificación obtuvo con 46.8% de bueno, seguido de la dimensión Organización con 46.2% de muy bueno, en el otro extremo se encuentra Dirección que solo tiene un 41.9% de bueno, seguido de la dimensión de Control con 46.3% de bueno, sin embargo las dimensiones Dirección, Organización y Control están estrechamente por debajo de la variable Gestión administrativa que tiene un 46.6% de bueno, por lo tanto, los directivos de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo deberán mejorar su dimensión de dirección sobre todo en los indicadores liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y por último la motivación, ya que estos elementos son parte del proceso de la gestión administrativa (principalmente en la ejecución planeación y organización); donde el jefe de La Escuela de Posgrado debe guiar a sus trabajadores para el logro satisfactorio de las actividades.

Y por último esta la dimensión control donde deben mejorar los indicadores como seguimiento, monitoreo, cumplimientos de objetivos, registro de deficiencias y mejoramiento de procesos presentan, teniendo estos indicadores como deficientes Los directivos de Posgrado deben establecer estándares para evaluar sus procesos que son deficientes, con la finalidad de poder prevenir, corregir, mejorar algunas actividades de la gestión administrativa y brindar una mejor atención al estudiante.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de gestión administrativa con la variable calidad de servicio, donde se tiene que cuando los estudiantes consideran que la gestión administrativa es buena, entonces la calidad de servicio para los alumnos también es muy buena en un 27.20%; la

mayor relación se tiene entre la dimensión organización y dirección con la variable calidad de servicio, ya que cuando los estudiantes consideran que la organización es muy buena, la calidad de servicio también es muy buena en un 35.0% y cuando consideran que la dirección es muy bueno entonces la calidad de servicio al estudiantes también es muy bueno en 24.6%.

La dimensión control relacionada con calidad de servicio es una que tiene un menor porcentaje ya que cuando los estudiantes consideran que el control es muy buena, entonces para los ellos la calidad de servicio es muy buena en un 20.80% y por último para el estudiantes cuando la planificación es muy buena la calidad de servicio también en un 17.6%, considerando que al tener como interrelación entre la variable calidad de servicio con las dimensiones control y planificación que tienen resultados bajos, se deberá mejorar los ítems de cada dimensión ya mencionada, de esta manera se lograrán los objetivos.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de Planificación (Rho=0.664, Sig. (Bilateral) = 0.000); Control (Rho=0.381, Sig. (Bilateral) = 0.000)); Dirección (Rho=0.380, Sig. (Bilateral) = 0.000) y el más bajo corresponden a Organización (Rho=0.226\*. En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones de gestión administrativa están correlacionadas en forma directa, correspondiendo la correlación más baja a Organización y la más alta a Planificación.

Ahora bien, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos, tenemos a Gutiérrez (2016) quien encuentra que existe relación entre la planeación y la Calidad de servicio con Rho Spearman: rho= 0.672, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), así mismo Gutiérrez, M. (2016) demostró que entre la organización y la Calidad de servicio existe una relación baja con Rho Spearman: rho= 0.340, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), de igual manera Gutiérrez (2016) determina que la dirección y la Calidad de servicio se relacionan favorablemente con Rho Spearman: rho= 0.547, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), finalmente Gutiérrez (2016) demostró que existe

relación entre el control y la Calidad de servicio Rho Spearman:  $\rho = 0.569$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), por otro lado, tenemos a Beteta (2017) que demostró que entre la dimensión de planeación y la variable calidad de servicio existe una correlación favorable así lo evidencia con Rho Spearman:  $\rho = 0.776$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), así mismo Beteta (2017) demostró que existe relación moderada entre la organización y la calidad de servicio con Rho Spearman:  $\rho = 0.490$ , Sig. (Bilateral) = 0.004; ( $p \leq 0.05$ ), de igual manera Beteta, M. (2017) encuentra que dirección también tiene correlación con calidad de servicio Rho Spearman:  $\rho = 0.542$ , Sig. (Bilateral) = 0.001; ( $p \leq 0.05$ ).

Finalmente, Beteta (2017) encuentra que existe una correlación moderada entre control y la calidad de servicio Rho Spearman:  $\rho = 0.616$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para poder indicar que existe correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio; por lo tanto, si se mejora la gestión administrativa podremos seguir mejorando la calidad de servicio que se les da a los estudiantes. Debemos poner mayor atención en mejorar la organización de la Escuela de Posgrado, sin dejar de lado las demás dimensiones de la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio a los estudiantes de La escuela de Posgrado.

## VI. CONCLUSIONES

Difundiendo percibir resultados validados mediante investigación sustentada para desarrollar recopilaciones sugeridas de estudiantes asignados en la institución educativa, para adquirir retribuciones concluidas:

1. Para el objetivo general se concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, además incorporando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.545, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. La gestión administrativa es percibida como bueno en un 41.50%, la calidad de servicio como muy bueno en un 70.90% de los estudiantes.
2. De acuerdo al primer objetivo específico se concluyó que existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, además incorporando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.664, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. La planificación de La Escuela de Posgrado es percibida como buena en un 46.80%, la calidad de servicio como muy buena en un 70.90% de los estudiantes.
3. De acuerdo al segundo objetivo específico se concluyó que existe entre la organización y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, además incorporando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.226, demostrando inducir significancia abreviada 0.001. La organización es percibida como muy buena en un 46.20%, la calidad de servicio como muy buena en un 70.90% de los estudiantes.
4. De acuerdo al tercer objetivo específico se concluyó que existe entre la dirección y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, además incorporando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.380, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. La dirección es

percibida como muy buena en un 41.90%, la calidad de servicio como muy buena en un 70.90% de los estudiantes.

5. De acuerdo al cuarto objetivo específico se concluyó que existe entre la control y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, además incorporando artilugio Spearman mediante argumentaciones correlativas confrontadas 0.381, demostrando inducir significancia abreviada 0.000. El control es percibida como buena en un 46.30%, la calidad de servicio como muy buena en un 70.90% de los estudiantes.

## VII. RECOMENDACIONES

Manifestando ponderar resultados concluidos por medio de investigaciones implicadas mediante enigmas litigadas para proponer validaciones apropiadas en la institución educativa estudiada:

1. Luego de analizar la correlación entre los ítems de la dimensión planificación y calidad de servicio, los directivos de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo deberán mejorar los indicadores de objetivos, estrategias y procedimientos ya que estas son herramientas muy importantes que determinan el presente y futuro de la empresa.
2. Luego de analizar la correlación entre los ítems de la organización y calidad de servicio, los directivos de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo deberán mejorar los indicadores de estructura, desempeño laboral y toma de decisiones, se recomienda organizar y determinar las funciones a cada personal para tener un correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo.
3. Luego de analizar la correlación de los ítems de la dimensión dirección con la variable calidad de servicio, los directivos de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo deberán mejorar los indicadores de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y por último la motivación, en este caso a los trabajadores deben de sentirse comprometidos con la institución es importante capacitar, guiar y reforzar sus habilidades como trabajar en equipo.
4. Luego de analizar la correlación entre los ítems de la organización y calidad de servicio, los directivos de La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo deberán mejorar los indicadores de seguimiento, monitoreo, cumplimientos de objetivos, registro de deficiencias y mejoramiento de procesos, se recomienda establecer estándares para evaluar sus procesos que son deficientes, con la finalidad de poder prevenir, corregir, mejorar algunas actividades de la gestión administrativa y brindar una mejor atención al estudiante.

## REFERENCIAS

- Ahmad, S. & Bhatti, S. (2019). E- Service Quality and Actual Use of E-Banking: Explanation through Technology Acceptance Model. *Academy of Management Executive*, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2019.14370abstract>
- Baena, G. P. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias (3ª ed.)* México: Grupo Editorial Patria.
- Beteta, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicios de la empresa Montao, Santa Anita, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar vallejo.
- Cabezas, E. Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campos, S & Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención de los usuarios en el año 2011, propuesta alternativa, Ecuador*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.
- El universo (2014). *14 universidades categoría E fueron suspendidas*. Recuperado de: <http://www.eluniverso.com/2012/04/12/1/1447/senescyt-suspende-universidades-categoria-e-que-no-pasaron-evaluacion.html>
- Galviz, I. (2011). *Calidad en la Gestión de servicios*. Venezuela: Fondo editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gutiérrez, M. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C. Chosica, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad

Cesar vallejo.

- Hernández, H. G. Cardona, D. A. & Del Rio, J. L. (2017). Strategic Direction: Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Enterprises. *Technological information*, 28(5), 15-22. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000500003&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000500003&lang=es)
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (6° ed.). Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huang, Q. Cui, Y. Liu, X. & Liang, X. (2019). Analysis of administrative management and operation cost in china's maritime shipping market. *Journal of Coastal Research*, Si(94), 398-405. <https://www.proquest.com/docview/2292981321/abstract/5F95E86B0D5C4F94PQ/49?accountid=37408>
- Hui, C. H. Lam, S. K. & Schaubroeck, J. K. (2017). Can Good Citizens Lead the Way in Providing Quality Service? A Field Quasi Experiment. *Academy of Management*, vol. 40, n. 5, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/3069442>
- Junqueira, K. Rattner, D. & Gubert, M. (2017). Institutional violence and quality of service in obstetrics are associated with postpartum depression. *Revista de Saúde Pública*, vol. 51, n. 1, 2017. <https://www.scielo.org/article/rsp/2017.v51/69/>
- Li, S. (2021). Application of computer technology in administrative management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1769(1). <https://www.proquest.com/docview/2512974852/abstract/5F95E86B0D5C4F94PQ/11?accountid=37408>
- Louffat, E. (2016). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (4ª

ed.). Buenos Aires: Cengage Learning. L. R. (7 de septiembre del 2017). *SUNEDU sanciona a tres universidades por dar servicio in autorización*. La república. Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/1093325-sunedu-sanciona-a-tres-universidades-por-dar-servicio-sin-autorizacion>

Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Cengage

Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. (5ª Ed.). Colombia: Editorial Alfaomega.

Mendoza, A. (2019). Administrative management in academic faculties of the Gabriel René Moreno autonomous university. *Research and Business Magazine*, 12(19), 75-82. [http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lang=es](http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lang=es)

Munch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (2ª. Ed.). México: Pearson.

Niño, V. (20011). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.

Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (5° ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

O'Connor, S. & Shewchuk, R. (2017). The Influence of Perceived Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Intentions to Return. *Academy of Management*, vol. 89, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1989.4977979>

Ogbonnaya, C. (2018). Perceived Managerial Support, Work engagement, and Patients Experience Service Quality in Healthcare. *Academy of Management Executive*, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.14581abstract>

- Olivo, M. (17 de junio del 2015). *Malas decisiones o turbios manejos, las grandes quiebras desde 1990*. *Diario gestión*. Recuperado de:  
<http://gestion.pe/empresas/malas-decisiones-turbios-manejos-grandes-quiebras-desde-1990-2134962>
- Olvera, L. & Scherer, A. (2013). *El cliente y la calidad en el servicio*. México: trillas.
- Pacheco, R. Robles, C. & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Technological information*, 29(5), 259-266.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lang=es)
- Pamucar, D. & Djorovic, B. (2012). Fuzzy logic applied to organizational design of the administrative management. *Metalurgia International*, 17(5), 87-96.  
<https://www.proquest.com/docview/1001408441/5F95E86B0D5C4F94PQ/13?accountid=37408>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. (1ª. Ed.). España: ideas propias editorial Vigo.
- Quichca, G. (2010). *Relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010- I del Instituto superior particular "La pontificia" del distrito Carme Alto Provincia de Huamanga Ayacucho*. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca\\_tg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf)
- Rajashik, R. (2021). "How do We Achieve it?" A Relational View of Service Quality Enhancement in High-involvement Service. *Academy of Management Executive*, vol. 21 n. 1, 2021.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2021.10947abstract>
- Reshevets, I. A. (2015). A system approach in the political-administrative management. *Journal of Geography, Politics and Society*, 5(1), 37-42.  
<https://www.proquest.com/docview/2520767107/abstract/5F95E86B0D5C4>

F94PQ/9?accountid=37408

Rivas, P. (2 de enero del 2014). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina*. *Diario Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-al-cliente-america-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162>

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administration*. (12<sup>a</sup>. Ed.). México: Pearson.

Salazar D. Díaz, V. Benalcázar, C. & Acuña, Z. (2018). Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador). *Inter-American journal of environment and tourism*, 14(1), 2-13. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-235X2018000100002&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100002&lang=es)

Sampieri, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5<sup>a</sup>. Ed). México D. F.: Mc Graw Hill Education.

Scott, L. M. Klimoski, R. J. & Henderson, A. E. (2018). The Impact of Proactivity on Internal Service Quality. *Academy of Management Executive*, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.12016abstract>

S/n. (18 de febrero del 2017). *Carreras de pregrado y Posgrado que ofrecen en universidades peruanas*. *Diario gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/estas-son-carreras-pregrado-y-Posgrado-sin-validez-que-se-ofrecen-universidades-peruanas-2182514/9#foto-gal>

S/n. (11 de julio del 2014). *Universidades que están en la cuerda floja*. *Diario uno*. Recuperado de: <http://diariouno.pe/2014/07/11/estas-son-las-universidades-que-estan-en-la-cuerda-floja/>

S/n. (18 de septiembre del 2017). *Indecopi y Sunedu multan con S/ 11 millones a la Universidad Autónoma del Perú*. *Diario gestión*.

Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/indecopi-y-sunedu-multan-s-11-millones-universidad-autonoma-peru-2200282>

Tagua, B. (2016). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el Dorado del Cantón Pastaza, año 2014. Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3844/1/TUPADS001-2016.pdf>

Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karenpdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karenpdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Perú

Toya, K. & Lepak, D. (2017). Strategically-focused and Employee-experienced Work System: Service Quality as an Objective. Academy of Management, vol. 7, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2007.26530478>

Villalta, A. (2014). Modelo de Gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado municipal de Salinas del Cantón Salinas, año 2014, trabajo de titulación previa a la obtención del título de Licenciada en administración Pública, en la Universidad estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Recuperado de: El <http://elcomercio.pe/economia/peru/operador-telefonía-ganando-usuarios-noticia-448400>

Villalobos, M. (11 de agosto del 2017). ¿Qué operador de telefonía está ganando más usuarios?

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	BAREMOS				
<b>Gestión administrativa y Calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, San Juan de Lurigancho, 2017.”</b>	¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017?	Existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017.	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017.	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Para el Autor Louffat, E. (2015) La gestión administrativa se ha establecido en cuatro partes dedicadas a los elementos del proceso administrativo donde La Planeación es lo que la empresa es en el presente y como se proyecta en el futuro, La Organización es el encargado de establecer la diseño Organizacional para poder asignar funciones y determinar responsabilidades a las personas que ocupen los puestos de la empresa, La dirección es el elemento encargado de velar por la ejecución de la Planeación y Organización y de las acciones administrativas puestas en práctica por el personal, el control es el encargado de verificar el grado de eficacia en la aplicación de la planeación, organización y dirección.	La variable de Gestión administrativa se llevara a cabo mediante las dimensiones de: Planeación, organización, Dirección y Control.	PLANEACIÓN	Misión	ORDINAL TIPO LIKERT  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ORDINAL TIPO LIKERT  1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Deficiente 5. Muy deficiente				
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>										ORGANIZACIÓN	Programas
														Objetivos
														Estructura
							Procedimientos							
													Desempeño laboral	
Toma de Decisiones														
							Liderazgo							
							Comunicación							
						DIRECCIÓN	Trabajo en equipo							
							Motivación							
							Ambiente estudiantil							
							Seguimiento							
						CONTROL	Monitoreo							
							Cumplimiento de objetivos							
							Registro de deficiencias							
							Subsanación							

				VARIA BLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACION AL	DIMENSION ES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	BAREMOS					
¿Qué relación existe entre la organización y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017?	Existe relación entre la organización y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017.	Determinar la relación que existe entre la organización y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017		CALIDAD DE SERVICIO	Según el autor Galviz, I. (2011) La calidad de servicio se define como un compuesto de elementos o características de calidad evaluados por los clientes en relación a un servicio según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas, Para dar un servicio de calidad las empresas no solo deben basarse en las especificaciones de los clientes, sino es dar un servicio que exceda constantemente las expectativas.	La variable de Calidad de Servicio se lleva a cabo mediante las dimensiones de: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta o responsabilidad, Seguridad, Empatía y Precio.	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento	ORDINAL TIPO LIKERT	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ORDINAL TIPO LIKERT				
¿Qué relación existe entre la dirección y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017?	Existe relación entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017.	Determinar la relación que existe entre la dirección y la Calidad de Servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, San Juan de Lurigancho, 2017.					CONFIABILIDAD	Cumplimiento							
								Interés							
								eficacia							
								Responsabilidad							
								Registro de incidencias							
								Disposición							
								Información							
								rapidez							
								Actitud							
								Respuesta oportuna							
								Confianza							
								Habilidades de atención							
								Amabilidad							
								experiencia							
								atención individualizada							
								Trato							
								Comprensión							
								Horario de atención							
								Transparencia							
								Equitatividad							
								Precio adecuado							

Anexo 2: Tabla de especificaciones

ESPECIFICACIONES DE VARIABLES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	30%	9	Misión	1, 2
				Programas	3, 4
				Objetivos	5, 6
				Estrategias	7, 8
				Procedimientos	9
	ORGANIZACIÓN	20%	6	Estructura	10, 11
				Desempeño laboral	12, 13
				Toma de Decisiones	14, 15
	DIRECCIÓN	20%	6	Liderazgo	16
				Comunicación	17
				Trabajo en equipo	18
				Motivación	19
				Ambiente estudiantil	20, 21
	CONTROL	30%	9	Seguimiento	22, 23
				Monitoreo	24
				Cumplimiento de objetivos	25, 26
				Registro de deficiencias	27
				Subsanación	28, 29
Mejoramiento de proceso				30	
TOTAL		100%	30		30

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 3: Especificación de variable: calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	19%	6	Equipamiento	1, 2
				Instalaciones Físicas	3, 4
				Materiales	5
				Apariencia personal	6
	CONFIABILIDAD	23%	7	Cumplimiento	7, 8
				Interés	9
				eficacia	10
				Responsabilidad	11, 12
				Registro de incidencias	13
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	16%	5	Disposición	14
				Información	15
				rapidez	16
				Actitud	17
				Respuesta oportuna	18
	SEGURIDAD	19%	6	Confianza	19, 20
				habilidad de atención	21
				Amabilidad	22
				Experiencia	23, 24
	EMPATÍA	13%	4	Atención individualizada	25
				Trato	26
				Comprensión	27
				Horarios de atención	28
	PRECIO	10%	3	Transparencia	29
				Equitatividad	30
Precio adecuado				31	
TOTAL		100%	31		31

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 4: Matriz de evidencias internas para la discusión

Variables y / o dimensión	Resultado	Interrelación con variable 2 (Calidad de servicio)
	Solo variable y/o dimensión	
<b>Gestión administrativa</b>	Muy bueno 41.5%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 46.6%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 7.3%, 3ro/5	Los estudiantes consideran que cuando la gestión administrativa es muy buena la calidad de servicio también es muy buena en 27.2% y cuando la gestión administrativa es buena, la calidad de servicio también es bueno en 16.2%
<b>Planificación</b>	Muy bueno 33.6%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 46.8%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 16.2%, 3ro/5; Deficiente 3.4%, 2do/5	Los estudiantes consideran que cuando la planificación es muy buena, la calidad de servicio es muy bueno en 17.6%, y cuando la planificación es bueno, la calidad de servicio también es bueno en 15% y cuando es regular lo es en 3.8%
<b>Organización</b>	Muy bueno 46.2%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 30.8%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 19.7%, 3ro/5; Deficiente 3.4%, 2do/5	Los estudiantes consideran que cuando la organización es muy bueno, la calidad de servicio también en 35.0% y cuando la organización es bueno, la calidad de servicio también en 20.1%
<b>Dirección</b>	Muy bueno 41.9%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 35.5%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 15.4%, 3ro/5; Deficiente 7.3%, 2do/5	Los estudiantes consideran que cuando la Dirección es muy bueno, la calidad de servicio también en 24.6% y cuando la dirección es bueno la calidad de servicio también es bueno en 10.3%
<b>Control</b>	Muy bueno 30.2%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 46.3%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 10.3%, 3ro/5; Deficiente 8.5%, 2do/5 Muy deficiente 4.7%, 1ero/5.	Los estudiantes consideran que cuando el Control es muy bueno la calidad de servicio también en 20.8, y cuando el control es bueno la calidad de servicio también en 9% y cuando es regular lo es en 1.3%
<b>Calidad de servicio</b>	Muy bueno 70.9%, 5 <sup>to</sup> /5; Bueno 23.9%, 4 <sup>to</sup> /5 Regular 4.7%, 3ro/5; Deficiente 0.4%, 2do/5	

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 5: Matriz de evidencias externas para la discusión

Variables: Gestión administrativa y calidad de servicio		
Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
<b>Campos, F &amp; Loza, P. (2011)</b>	La incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" en mejora de la calidad de servicios en los usuarios, de la ciudad de Ibarra-Ecuador	chi-cuadrada que arroja como resultado $X^2_c = 156.12 > X^2_t = 7.81$ , $gl = 3$ y nivel de significancia de 5% (alfa $\alpha = 0.05$ ).
<b>Villanta, A. (2014)</b>	Existe relación entre la gestión administrativa en la Calidad de Servicio del mercado municipal de Salinas del Canton Salinas - Ecuador	chi-cuadrada que arroja como resultado 30.5 superior a la chi-teórica 3.83 con un 95% de confiabilidad
<b>Tagua, B. (2016)</b>	La gestión administrativa incide en la calidad del servicio de atención al usuario en el mercado "El Dorado" del Cantón Pastaza - Ecuador.	Chi cuadrado y arroja como resultado $X^2 = 60.026a$ , $gt = 6$ , Sig. (bilateral) = 0.000 ( $p < 0.05$ ).
<b>Gutiérrez, M. (2016)</b>	Existe relación entre la Gestión Admirativa y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú.	Rho Spearman: $\rho = 0.635$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre la planeación y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú.	Rho Spearman: $\rho = 0.672$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre la organización y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú.	Rho Spearman: $\rho = 0.340$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre la dirección y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú.	Rho Spearman: $\rho = 0.547$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre el control y la Calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C, Chosica, 2016 - Perú.	Rho Spearman: $\rho = 0.569$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Beteta, M. (2017)</b>	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017	Rho Spearman: $\rho = 0.866$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )

	Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017	Rho Spearman: rho= 0.776, Sig. (Bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017	Rho Spearman: rho= 0.490, Sig. (Bilateral) = 0.004; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017	Rho Spearman: rho= 0.542, Sig. (Bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la control y la calidad de servicio en la empresa Montao, santa Anita, 2017	Rho Spearman: rho= 0.616, Sig. (Bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
<b>Tirado, K. (2014)</b>	La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo	Rho Spearman: rho = 0.635 y Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 6: Cuestionarios

**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será utilizada para el Proyecto de Investigación de Gestión administrativa en La Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por este motivo se le pide su colaboración, responsabilidad y veracidad a las siguientes preguntas que se indican.

Instrucciones: Marcar con un “X” a las respuestas que considere usted acertadas para las siguientes preguntas:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA											
DIMENSIÓN	INDICADOR					ESCALA					
	Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5				
PLANEACIÓN	MISIÓN										
	1	Percibe usted que los trabajadores están comprometidos con la misión de la universidad Cesar Vallejo									
	2	Percibe que la Escuela de Posgrado promueve que sus trabajadores desempeñen su función acorde con la misión de la Universidad									
	PROGRAMAS										
	3	La escuela de Posgrado planifica programas que aportan con herramientas a una sólida formación académica a los graduandos									
	4	La Escuela de Posgrado desarrolla programas que aportan con conocimientos sólidos y pertinentes para afrontar el entorno profesional									
	OBJETIVOS										
	5	La Dirección de la Escuela de Posgrado tiene como objetivo permanente la mejora continua de la calidad educativa.									
	6	Percibe que los trabajadores de la Escuela de Posgrado cumplen el objetivo de mejora continua de los servicios y atención al estudiante									
	ESTRATEGIAS										
7	Las estrategias planteadas por la Escuela de Posgrado son adecuadas para mejorar el desempeño de los trabajadores en la atención a los estudiantes.										
8	Las estrategias de la Escuela de Posgrado ayudan a los trabajadores a solucionar rápidamente los problemas de los estudiantes										
PROCEDIMIENTOS											
9	Los procedimientos que utiliza la Escuela de Posgrado ayudan a resolver los requerimientos del estudiante de manera sencilla (tramites de constancias, programación de sustentación, obtención de grado).										
O	ESTRUCTURA										
	10	La estructura organizacional de la Escuela de Posgrado es ordenada para que los trabajadores obtengan información rápida y suficiente									

	11	La Escuela de Posgrado tiene una buena estructura organizacional con diversas áreas para brindar una mejor atención al estudiante					
	DESEMPEÑO LABORAL						
	12	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado están comprometidos con su desempeño laboral para brindar un mejor servicio					
	13	La dirección de la Escuela de Posgrado organiza y capacita adecuadamente a sus trabajadores para mejorar su desempeño laboral.					

DIRECCIÓN	TOMA DE DECISIONES						
	14	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado toman decisiones oportunas y atinadas ante un problema de los estudiantes					
	15	Los Directivos de la Escuela de Posgrado toman justas decisiones sin perjudicar a los estudiantes.					
	LIDERAZGO						
	16	Se percibe el liderazgo del Director de la Escuela de Posgrado con los trabajadores, en el cumplimiento de los objetivos y propósitos de la Escuela					
	COMUNICACIÓN						
	17	Los Directivos y trabajadores de la Escuela de Posgrado mantienen comunicación permanente con los estudiantes (mediante correos electrónicos o llamadas).					
	TRABAJO EN EQUIPO						
	18	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado realizan su trabajo en equipo, facilitando una buena atención a los usuarios.					
	MOTIVACIÓN						
	19	Se percibe que los directivos y trabajadores de la Escuela de Posgrado están motivados para desarrollar sus labores de manera óptima.					
	AMBIENTE ESTUDIANTIL						
	20	La escuela de Posgrado ofrece a los estudiantes un ambiente adecuada para su permanencia y desarrollo académico.					
	21	Los docentes de La Escuela de Posgrado mantienen un ambiente estudiantil de armonía con los alumnos					
C	SEGUIMIENTO						
	22	Percibe que Los directivos de la Escuela de Posgrado dan seguimiento continuo a las labores que desempeñan los trabajadores, así detectar deficiencias y atenderlas oportunamente					
	23	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado dan seguimiento a los requerimientos (tramites documentarios) de sus estudiantes para brindarles un rápido servicio					
	MONITOREO						
	24	Percibe que el Director de la Escuela de Posgrado monitorea el trabajo que realizan los docentes en el desarrollo del programa académico.					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS							

25	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado cumplen con el logro de sus objetivos (reflejándose en el crecimiento institucional y la satisfacción del usuario).					
26	Los docentes de la Escuela de Posgrado cumplen con orientar al estudiante en el desarrollo de cursos curriculares para el cumplimiento de los objetivos de la Institución					
REGISTRO DE DEFICIENCIAS						
27	La escuela de Posgrado maneja un libro de reclamaciones donde se puede registrar las deficiencias y reclamos.					
SUBSANACIÓN						
28	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado están comprometidos de manera diligente para subsanar algún error administrativo					
29	La escuela de Posgrado cuenta con un proceso de rápida respuesta en la subsanación ante reclamos o quejas que se le presenta.					
MEJORAMIENTO DE PROCESOS						
30	La Universidad establece medidas correctivas para ofertar un servicio de calidad mejorando procedimientos en Investigación (sustentación, tramites de constancias y Obtención de grado)					

## Anexo 7: Cuestionario sobre calidad de servicio

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será utilizada para el Proyecto de Investigación de Calidad de servicio en La Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por este motivo se le pide su colaboración, responsabilidad y veracidad a las siguientes preguntas que se indican.

Instrucciones: Marcar con un “X” a las respuestas que considere usted acertadas para las siguientes preguntas:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO							
DIMENSIÓN	INDICADOR		ESCALA				
	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPAMIENTO						
	1	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado, cuentan con el equipamiento, para realizar sus actividades y brindar un servicio adecuado a los estudiantes					
	2	La Escuela de Posgrado brinda las facilidades y el equipamiento a los docentes para que estos cumplan su labor docente en el aula.					
	INSTALACIONES FÍSICAS						
	3	Las instalaciones físicas de la Oficina de la Escuela de Posgrado son amplias y cómodas.					
	4	Las instalaciones físicas de las aulas de la Escuela de Posgrado son adecuadas para el aprendizaje.					
	MATERIALES						
	5	Los materiales que brinda la Escuela de Posgrado a los docentes (proyector, pizarra, plumones, sillas, computadoras) son los adecuados					
C O C	APARIENCIA DEL PERSONAL						
	6	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen apariencia ordenada.					
	CUMPLIMIENTO						
	7	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado cumplen con el servicio que se les pide en el tiempo adecuado					
	8	La Escuela de Posgrado cumple con el desarrollo curricular que se oferta a los estudiantes					
	INTERES						
9	La trabajadores de la Escuela de Posgrado muestran interés en atender al estudiante con prontitud						
EFICACIA							
10	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado le brindan sus servicios con la eficacia que						

	espera el estudiante					
RESPONSABILIDAD						
11	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado se caracterizan por su responsabilidad					
12	Los docentes de la Escuela de Posgrado se caracterizan por cumplir con el plan académico, subir las notas, los horarios y asistencia de los alumnos.					
REGISTRO DE INCIDENCIAS						
13	La Escuela de Posgrado mantiene un Registro de Incidencias a la vista					
DISPOSICIÓN						
CAPA CI	14	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado están dispuestos a atenderlos				

INFORMACIÓN						
15	La Escuela de Posgrado le da la información precisa en los procesos de matrícula y/o sustentación.					
RAPIDEZ						
16	La Escuela de Posgrado ofrece rapidez en los diferentes trámites que realizan los alumnos.					
ACTITUD						
17	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado tienen actitud positiva de ayudar a los usuarios					
RESPUESTA OPORTUNA						
18	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado muestran disponibilidad para responder oportunamente a las necesidades de sus estudiantes					
CONFIANZA						
19	El estudiante siente confianza en la formación académica que le brinda La escuela de Posgrado					
20	Los directivos, docentes y trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado dan confianza a los estudiantes					
HABILIDADES DE ATENCIÓN						
21	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado se muestran hábiles en la atención a los estudiantes					
AMABILIDAD						
22	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado reciben al público con amabilidad					
EXPERIENCIA						
23	La experiencia de los docentes de la Escuela de Posgrado garantiza la calidad académica					
24	Los trabajadores administrativos de La Escuela de Posgrado demuestran tener experiencia en atender a los estudiantes					
ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA						
E M	25	Los administrativos de La Escuela de Posgrado brindan una atención individualizada.				
TRATO						
26	Los trabajadores de la Escuela de Posgrado tratan empáticamente a los estudiantes					

		COMPRESIÓN								
	27	Los trabajadores de La Escuela de Posgrado comprenden las necesidades específicas de los estudiantes								
		HORARIO DE ATENCIÓN								
	28	La Escuela de Posgrado cuenta con horarios de atención acorde a la necesidad de los estudiantes								
PRECIO		TRANSPARIENCIA								
		29	La Escuela de Postgrado muestra transparencia en todas las actividades y servicios que realiza.							
		EQUITATIVIDAD								
		30	La Escuela de Posgrado es equitativa en el ofrecimiento de los beneficios a sus servidores y estudiantes							
		PRECIO ADECUADO								
	31	La Escuela de Posgrado maneja precios adecuados y accesibles en los programas de estudio que oferta								

## Anexo 8: Formato de validación del instrumento



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Menor - Marco
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: Alisson Mishel Villar Reyes

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					/	

#### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
C1				
C2				
C3				
C4				
C5				
C6				
C7				
C8				
C9				
C10				
C11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante  
 DNI: 70050051



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cardo Menor, Marco
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente escuela ucv
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: Alisson Michel Villar Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					/	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

40%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante  
DNI: .....

1001-01-56



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yvette Cecilia Plesencia Marín  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Directora de Escuelas UCV - Lima este.  
 1.3. Especialidad del experto: Licenciada en Administración  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Administrativa  
 1.5. Autor del instrumento: Alisson Michel Villar Reyes

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/	/		
04	/	/		
05	/	/		
06	/	/		
07	/	/		
08	/	/		
09	/	/		
10	/	/		
11	/	/		

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*objetivo y coherente.*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80.1

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante

DNI: 18077350

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yvette Cecilia Plasencia Morinos  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Directora de Administración UCV-L.F.  
 I.3. Especialidad del experto: Licenciada en Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Alisson Mishel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		<b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Objetivo y pertinente*

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante

DNI: *78097755*



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bolivar Luis Alberto
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: Alisson Mirel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10.352.913

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bolívar Luis Alberto  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Allisson Mishel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Firma de experto informante

DNI: 10.35.24.15



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Daniel Corderas Cona Uy  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV - ESTE  
 I.3. Especialidad del experto: Docencia Univ. e Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Alisson Michel Villar Reyes

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				40%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**80%**

San Juan de Lurigancho, *23* de *9* del 2017

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: *07775254* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Daniel Corderas Condley
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV-ESTE
- I.3. Especialidad del experto: Docente Maestría en Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: Aleison Mishel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

*80%*

San Juan de Lurigancho, *23* de *9* del 2017

*[Handwritten Signature]*

.....  
Firma de experto informante  
DNI: *07529232* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Anaya Peña Peña  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Escuela de Posgrado  
 I.3. Especialidad del experto: Metodología  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Alisson Mishel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	//			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*ES APLICABLE*

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 20 de 09 del 2017



Firma de experto informante

DNI: *076.36535*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Anya Perea Perea  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Escuela de Posgrado  
 I.3. Especialidad del experto: Metodología  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Alisson Michel Villar Reyes

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

# Anexo 9: Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 75 de 75 variables

	V1D1t1	V1D1t2	V1D1t3	V1D1t4	V1D1t5	V1D1t6	V1D1t7	V1D1t8	V1D1t9	SUMAV1D1	V1D1_COD	V1D2t10	V1D2t11	V1D2t12	V1D2t13	V1D2t14
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	5	5	5	5	5
2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	38	5	4	4	4	5	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	4	5	5	5	5	4
4	2	3	3	2	4	2	3	3	2	24	3	3	5	4	4	3
5	2	4	4	3	4	2	4	4	3	30	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	2	3	4	3	3	28	3	2	4	5	3	3
7	1	4	3	5	2	1	4	3	5	28	3	5	5	5	5	5
8	5	5	2	4	2	5	5	2	4	34	4	4	3	3	3	3
9	2	2	2	1	2	2	4	3	2	20	2	4	4	3	4	4
10	2	2	2	2	4	4	4	3	3	26	3	4	3	3	4	4
11	5	5	4	5	1	3	4	3	4	34	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	5	3	3	4	5	5	37	4	4	3	3	4	4
13	5	5	4	5	3	3	4	4	4	37	4	4	3	3	4	4
14	5	5	5	4	3	2	3	3	2	32	4	4	3	3	4	4
15	4	3	4	3	3	2	4	4	3	30	3	4	3	3	4	4
16	4	3	3	4	2	3	4	3	3	29	3	4	3	3	4	4
17	3	5	4	5	1	1	4	3	5	31	4	4	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	4	4	3	3	3	3
19	2	2	2	1	2	2	4	3	2	20	2	4	4	3	2	2
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	4	3	4	2	1	1
21	3	4	5	5	3	4	5	5	4	38	5	3	4	3	4	4
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	4	3	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Área de información es Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1t1	Númérico	1	0	1. Percibe uste...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1t2	Númérico	1	0	2. Percibe que l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D1t3	Númérico	1	0	3. La escuela d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D1t4	Númérico	1	0	4. La Escuela d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1D1t5	Númérico	1	0	5. La Dirección ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D1t6	Númérico	1	0	6. Percibe que l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D1t7	Númérico	1	0	7. Las strategi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1D1t8	Númérico	1	0	8. Las strategi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1D1t9	Númérico	1	0	9. Los procedi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	SUMAV1D1	Númérico	3	0	Suma Planifica...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V1D1_COD	Númérico	1	0	PLANIFICACIÓN	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1D2t10	Númérico	1	0	10. La estructu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D2t11	Númérico	1	0	11. La Escuela ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D2t12	Númérico	1	0	12. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1D2t13	Númérico	1	0	13. La direcció...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1D2t14	Númérico	1	0	14. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1D2t15	Númérico	1	0	15. Los Directiv...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMAV1D2	Númérico	8	0	Suma Organiza...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V1D2_COD	Númérico	8	0	ORGANIZACIÓN	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1D3t16	Númérico	1	0	16. Se percibe ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1D3t17	Númérico	1	0	17. Los Directiv...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1D3t18	Númérico	1	0	18. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1D3t19	Númérico	1	0	19. Se percibe ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1D3t20	Númérico	1	0	20. La escuela ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IRM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 10. Autorización de la empresa

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
BODAS DE PLATA

San Juan de Lurigancho, 27 de Noviembre del 2017

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA**

**Señores:**

Universidad César Vallejo - Lima Este

**Asunto:**

Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis **titulada “Gestión administrativa y Calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima este, San Juan de Lurigancho 2017”**, elaborado por la **Srta. Alisson Mishel Villar Reyes**, nuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestro establecimiento, comprometiéndonos en darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente.

  
  
Dr. Raúl Delgado Arenas  
DNI: 10366449  
Jefe de La Escuela Posgrado

**UCV.EDU.PE**